



CAMERA DEI DEPUTATI – COMMISSIONE AFFARI SOCIALI

Audizione del Presidente Nazionale nell'ambito dell'Indagine conoscitiva sulla situazione della medicina dell'emergenza-urgenza e dei pronto soccorso in Italia

Roma, 25 gennaio 2024

Onorevoli Deputati,

è un grande piacere per me poter rappresentare oggi la Croce Rossa Italiana davanti a questa spettabile Commissione, e portare il contributo in rappresentanza degli oltre 150.000 Volontari e Volontarie, la gran parte dei quali è giornalmente impegnata in attività di emergenza-urgenza.

La situazione della medicina dell'emergenza urgenza e dei pronto soccorso in Italia è un argomento particolarmente complesso, sia perché riguarda la vita di ogni singolo individuo e il concreto riconoscimento del diritto alla salute, dell'equo e tempestivo accesso ai trattamenti medici, così come riconosciuto dalla nostra Carta fondamentale, sia perché nel campo dell'emergenza-urgenza, partecipano e collaborano numerose figure professionali, le quali lavorano in contesti particolarmente delicati e, nella maggiorparte dei casi, in condizioni di lavoro stressanti, come puntualmente ricordato dal programma di indagine.

Con una disseminazione capillare su tutto il territorio nazionale, la Croce Rossa Italiana garantisce un presidio in moltissime comunità, laddove da diverso tempo i cittadini si rivolgono alle organizzazioni del terzo Settore e, più in generale, a quello straordinario tessuto associazionistico nazionale, per ricevere risposte a dei bisogni che i servizi sanitari locali, in alcune circostanze, non riescono a soddisfare nella loro interezza.

Il Terzo settore ha sviluppato e implementato le sue capacità di leggere e intercettare le istanze del territorio, non solo in campo sanitario, ma anche in quello sociale, offrendo così alle persone un supporto che va, di fatto, oltre ai servizi erogati dalle istituzioni.

A sostegno di quanto appena espresso, vorrei cogliere questa straordinaria opportunità di potermi rivolgere ad un uditorio così qualificato, per illustrare alcune iniziative, in fase sperimentale, promosse dalla Croce Rossa Italiana che ci auguriamo possano rappresentare un modello virtuoso di collaborazione fra il

Associazione della Croce Rossa Italiana – Organizzazione di Volontariato
Iscrizione Registro Unico Nazionale del Terzo Settore rep. n. 64351
Sede legale: Via Bernardino Ramazzini, 31 - 00151 Roma
C.F. e P.IVA 13669721006
tel: +39 06-55100400

www.cri.it

**Un'Italia
che aiuta**

mail: segreteria.presidente@cri.it
pec: comitato.nazionale@cert.cri.it



mondo del Volontariato e le Istituzioni e, possibilmente, uno spunto di riflessione per il legislatore nazionale e regionale nel trovare uno strumento prezioso per superare le criticità del sistema sanitario del nostro Paese.

Il Pronto Soccorso è quella unità operativa ospedaliera dove si garantisce la prima valutazione e diagnosi per l'assistito, per poi determinare il percorso più idoneo per il paziente, a seconda della gravità del caso. Il sovraffollamento dei presidi di pronto soccorso è dovuto in gran parte ai numerosi accessi delle persone, che si rivolgono ai presidi di emergenza anche in caso di condizioni cliniche di bassa entità, classificabili in codici bianchi e verdi.

Un recente progetto della Croce Rossa Italiana, che ha visto la collaborazione dell'Associazione con un'Azienda sanitaria locale, aveva l'obiettivo di sostenere la delicata attività di triage del pronto soccorso, mettendo a disposizione una *equipe* di medici e infermieri che si sono occupati principalmente dei codici bianchi e verdi. I medici e gli infermieri della CRI hanno potuto visitare i pazienti e dare loro assistenza, agevolando il lavoro del personale sanitario e permettendo un alleggerimento del flusso all'interno della struttura. Il risultato è stato sicuramente quello di velocizzare le visite, evitare lunghe attese e provocare il minor disagio possibile, sia agli operatori sanitari che ai cittadini.

Un elemento chiave di questa iniziativa, volutamente riproposto in un altro progetto che si illustrerà in seguito, è quello della comunicazione fra la struttura ospedaliera, il paziente e l'accompagnatore del paziente. Mantenere un flusso di informazioni sulle condizioni del paziente, specialmente fra il personale dipendente che opera nel pronto soccorso e gli accompagnatori, è diventato un elemento fondamentale per attenuare il senso di preoccupazione e di abbandono che spesso i cittadini provano, rimanendo in attesa, per molte ore, nei presidi di pronto soccorso.

Con il supporto dei nostri Volontari e Volontarie, si è potuto garantire questo flusso di informazioni e, questo tipo di attività, agevolandolo e rendendo più collaborativa la presa in carico del paziente, limitando così l'esposizione degli operatori sanitari a fenomeni di aggressività e di violenza.

È doveroso soffermarsi su quest'ultimo importante argomento, inerente le aggressioni e gli atti di violenza nei confronti di operatori sanitari, assistenziali e sociosanitari. Il fenomeno delle aggressioni rappresenta un vero e proprio rischio lavorativo, che richiede un impegno costante da parte della struttura sanitaria e delle istituzioni.

La Croce Rossa Italiana, nel dicembre 2018 ha lanciato la campagna nazionale "Non sono un bersaglio" e istituito un Osservatorio sulle aggressioni ai propri operatori. Dopo una prima valutazione dei dati raccolti dall'Osservatorio, si sono sviluppate ulteriori attività che riguardano la corretta informazione degli operatori, la realizzazione di un percorso formativo *ad hoc* sul tema della violenza contro gli operatori sanitari e la promozione di collaborazione e partenariati con soggetti



terzi, pubblici e privati, per la promozione della campagna di informazione. L'obiettivo è quello di salvaguardare, in ogni modo, anche a livello internazionale e in caso di conflitto, l'assistenza sanitaria, la protezione e il rispetto di personale, strutture e mezzi sanitari. In tale quadro, la Croce Rossa Italiana ha offerto il suo contributo durante la scorsa legislatura nell'iter approvativo della legge 14 agosto 2020, n. 113, relativa alle "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni", sottolineando come l'intervento del Legislatore dovesse includere anche la sensibilizzazione e l'educazione della popolazione, oltre che inasprire le sanzioni per prevenire condotte violente.

Il processo di sensibilizzazione della popolazione sul tema della prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari, non può prescindere dal corretto funzionamento dei presidi sanitari, riuscendo ad evitare tempi lunghi nelle cure e nelle prenotazioni delle prestazioni.

In un recente progetto, in via di definizione, che la Croce Rossa Italiana sta implementando con le aziende sanitarie ed ospedaliere, si cerca di intervenire anche sugli aspetti non emergenziali della presa in carico del paziente, con l'obiettivo di agevolare il più possibile l'accesso dei cittadini nelle strutture ospedaliere.

Nello specifico, l'Associazione ha previsto di mettere a disposizione delle strutture sanitarie più complesse (come i Policlinici) i propri Volontari e Volontarie, che si occuperanno di accompagnare le persone più fragili negli ambulatori, di fornire le informazioni necessarie per accedere alle visite e di essere a disposizione degli utenti, nel caso in cui abbiano difficoltà a orientarsi nella struttura sanitaria.

Il fine ultimo di questo progetto è proprio quello di "umanizzare" la presa in carico del paziente, agevolando anche eventuali *caregivers* nell'impegnativo e spesso stressante accesso a ospedali e strutture di particolare grandezza e complessità organizzativa.

In previsione di attuare un progetto organico di riforma dei servizi di emergenza-urgenza sanitaria, ferme restando le competenze regionali in materia, oltre alla necessaria valorizzazione dell'operato e delle professionalità di coloro i quali lavorano in prima linea, è fondamentale riconsipire la distribuzione e le capacità di risposta dei presidi sanitari territoriali, prevedendo che le patologie minori possano essere prese in carico da strutture sanitarie di prossimità, maggiormente diffuse sul territorio.

Una delle motivazioni che porta la cittadinanza a rivolgersi agli ospedali è proprio quella di considerare queste strutture le uniche idonee, anche per completezza di mezzi e tecnologie, a prendere in carico il paziente. Questa tendenza di rivolgersi agli ospedali e ai presidi di pronto soccorso, è dovuta in gran parte alla sfiducia



che i cittadini nutrono nelle strutture minori, nella medicina generale e nella difficoltà di effettuare delle visite specialistiche nel breve periodo.

Una nuova programmazione della rete di emergenza-urgenza non può prescindere da un potenziamento delle strutture sanitarie locali, da una gestione efficiente delle liste di attesa e da, un più generale sviluppo di politiche sanitarie locali che pongano al centro la persona.

Ma se da un lato il sovraffollamento del pronto soccorso è determinato da fattori in ingresso (“*input*”) e fattori interni strutturali (“*throughput*”), sicuramente non meno rilevante è il fattore di uscita (“*output*”). Quest’ultimo comprende la difficoltà a ricoverare il paziente per l’indisponibilità di posti letto nelle unità operative di destinazione, e la difficoltà a dimettere i pazienti al termine dell’episodio di ricovero, con particolare riguardo a chi è in condizioni di fragilità sul piano socio-sanitario.

Anche su questo aspetto la Croce Rossa Italiana ha sviluppato e sta sviluppando nuove progettualità. Ad esempio sono già attive delle strutture dove sono presenti reparti di “cure intermedie” (convenzionate con le aziende sanitarie territoriali). Questi reparti sono considerati, per l’appunto, “intermedi” tra una dimissione ospedaliera precoce, che richiede ancora una tutela ed assistenza sanitaria, e il rientro nell’ambito familiare.

Inoltre, tra i futuri progetti dell’Associazione, vi sarà anche la realizzazione di “RSA di sollievo” (per i presidi di pronto soccorso o per le famiglie), dove ospitare pazienti in condizioni di fragilità, garantendo uno *standard* socio-assistenziale di livello, grazie anche all’inarrestabile apporto del volontariato, secondo i ben noti principi, valori e canoni etici ed operativi della Croce Rossa Italiana.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza rappresenta un’occasione fondamentale e (forse irripetibile) per l’entità delle risorse a disposizione necessarie al fine di perseguire concretamente una riforma in tale campo. Potenziare il Sistema sanitario nazionale, allineando i servizi ai bisogni delle comunità e dei pazienti e rafforzando le strutture e i servizi sanitari di prossimità e domiciliari, riteniamo debba essere considerato fondamentale.

Per garantire la massima e puntuale assistenza ad una popolazione anziana e con patologie croniche e/o non autosufficienti, bisognerà sviluppare e potenziare i servizi di prestazioni assistenziali a domicilio.

Si pensi all’importanza della telemedicina, ai progressi di alcune tecnologie grazie alle quali è possibile monitorare a distanza le condizioni di salute delle persone e, se necessario, coinvolgere le strutture di emergenza.

Questa visione di “sanità di prossimità” non dovrebbe coinvolgere solamente il sistema dei servizi sanitari e sociali territoriali, ma anche gli altri attori della società civile come le Associazioni di Volontariato, le imprese sociali e, più in generale, il mondo del Terzo settore. Lo sviluppo di un nuovo modello di assistenza sanitaria



permetterebbe inoltre di raggiungere anche le periferie delle città, e quei territori che, per caratteristiche geografiche, costringono le popolazioni locali a spostamenti difficoltosi e a viaggi estenuanti.

In conclusione, la Croce Rossa Italiana ed il Terzo Settore sono pronti ad offrire il proprio contributo con modelli nuovi che possano affiancare lo Stato nel garantire quel diritto alla salute riconosciuto e tutelato dalla nostra Costituzione.

Auspichiamo che una riforma preveda una stretta collaborazione con il Terzo Settore che si dimostra, quotidianamente, un attore insostituibile sia nella gestione delle emergenze, che nelle attività quotidiane di assistenza.

Grazie a tutti per la Vostra attenzione.